

## به نام خدا

### ۱. نحوه درخواست خدمت از سازمان بهزیستی بصورت غیر حضوری و یا الکترونیکی چگونه است؟

هر فرد که در سازمان بهزیستی دارای پرونده باشد می تواند با مراجعه به آدرس <http://request.behzisti.net> درخواست خود را ثبت نماید.

### ۲. اگر فردی در سازمان بهزیستی دارای پرونده نباشد می تواند بصورت الکترونیکی درخواست خود را ثبت نماید؟

خیر

اگر فردی در سازمان بهزیستی دارای پرونده نباشد می تواند با مراجعه حضوری به یکی از ادارات بهزیستی شهر محل اقامت خود درخواست تشکیل پرونده بدهد.

### ۳. پس از ثبت درخواست بصورت الکترونیکی چگونه می توان از نتیجه درخواست مطلع شد؟

کلیه مراحل نتیجه درخواست ، بصورت پیامک به شماره موبایل و نیز ارسال به ایمیل فرد اطلاع رسانی خواهد گردید.

### ۴. نحوه دستیابی به راهنمای استفاده از درگاه الکترونیک ثبت درخواست مددجویان چگونه است؟

جهت دریافت راهنمای استفاده از درگاه الکترونیک ثبت درخواست مددجویان به آدرس <http://behzisti.ir> بخش میز خدمت مراجعه فرمایید.

### ۵. دولت همراه چیست؟

دولت همراه، یک تحول و دگردیسی در سطح کلان است که با همراهی دستگاههای اجرایی به ارائه خدمات دولتی بر بستر فناوری اطلاعات و ارتباطی تلفن همراه و جلب مشارکت شهروندان می پردازد و کلیه خدمات دولت الکترونیک را از طریق بستر تلفن همراه به شهروندان ارائه می دهد.

### ۶. نحوه استفاده از اپلیکیشن دولت همراه چگونه است؟

جهت دریافت مستقیم فایل نصب دولت همراه به آدرس <https://mob.gov.ir> مراجعه فرمایید.

پس از نصب اپلیکیشن و ثبت اطلاعات هویتی ، کلیه شهروندان می توانند از طریق تلفن همراه خود به خدمات دولت الکترونیک که تا کنون راه اندازی شده است دسترسی داشته باشند. به عنوان مثال از جمله خدماتی که می توان به آنها اشاره کرد پرداخت قبوض، خدمات رفاه و تامین اجتماعی، ثبت احوال، سلامت، رهگیری مرسولات پستی و غیره.

**۷. زیر خدمت سازمان بهزیستی در اپلیکیشن دولت همراه شامل چه مواردی است؟**

این زیر خدمت ویژه معلولین و زنان سرپرست خانواری است که در سازمان بهزیستی دارای پرونده می باشند و می توان موارد ذیل را استعلام نمود:

- ✓ استعلام مستمری
- ✓ استعلام خدمات
- ✓ کمیسیون پزشکی
- ✓ اصلاح اطلاعات

**۸. در صورت عدم دسترسی به دولت همراه چگونه می توان وضعیت پرونده فرد را استعلام کرد؟**

معلولین و یا زنان سرپرست خانوار می توانند از طریق شماره گیری با تلفن همراه خود وضعیت پرونده خویش را استعلام نمایند:

\*۴\*۱۲۳#

\*۴\*۱۹۴۰#

**۹. در صورت عدم رضایت از خدمات چگونه می توان بصورت الکترونیکی شکایت کرد؟**

هر فرد می تواند با مراجعه به یکی از دو آدرس زیرشکایت خود را ثبت نماید:

<https://zrm.mcls.gov.ir>

<http://request.behzisti.net>